(ङ) यदि हां, तो यह छूट कब से दी गई है ;

(च) क्या अधिकारियों/कर्मचारियों और ट्रैवल एजेंटों के बीच सम्भवतः हुई किसी सांठगांठ की जांच करने के लिए कोई आदेश दिये गए हैं ; और

(छ) इस मामले में क्या कार्यवाही की गई है ?

नागर विमानन और पर्यटन मंत्री (श्री माधव राव सिंधिया) : (क) और (ख) एक आयटा ट्रैवल एजेंट ने अपने कार्यालय को बन्द कर दिया है तथा फरार हो गया है जबकि दो अन्य, एयरलाइन को अपने भुगतान करने में असफल रहे हैं। ट्रैवल एजेंट को, जिसने अपनी दुकान बन्द कर दी है, एअर इंडिया को डेबिट नोटों सहित 65,72,976 रुपये की बकाया राशि की अदायगी करनी है।

(ग) ये आयटा द्वारा अनुमोदित ट्रैवल एजेंट थे और आयटा द्वारा निर्धारित निबन्धनों एवं शर्तों के तहत नियंत्रित हैं।

(घ) जी, नहीं।

(ङ) प्रश्न नहीं उठता।

(च) एअर इंडिया द्वारा की गई आंतरिक जांच ने अपने किसी अधिकारी/कर्मचारी को ट्रैवल एजेंटों के साथ शामिल नहीं पाया है।

(छ) अपने कार्यालय को बन्द करने के पश्चात् फरार हुए ट्रैवल एजेंट के विरुद्ध एअर इंडिया ने प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज की है।

भारत पर्यटन विकास निगम को प्राप्त हुई शिकायतें

2 20. **श्री अजीत जोगी :**
कुमारी आलिया :

क्या **नागर विमानन और पर्यटन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) गत तीन वर्षों के दौरान और इस वर्ष में अक्तूबर माह तक भारत पर्यटन विकास निगम के कर्मचारी शिकायत-कक्ष और सार्वजनिक शिकायत-कक्ष को कितनी-कितनी तथा किस प्रकार की शिकायतें प्राप्त हुई हैं ;

(ख) प्रत्येक शिकायत-कक्ष ने अब तक कितनी-कितनी शिकायतों पर कार्यवाही की है ;

(ग) क्या सरकार/भारत पर्यटन विकास निगम के प्रबन्धकों ने इन शिकायत-कक्षों के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन इनके द्वारा निपटायी गई शिकायतों के परिणामस्वरूप भारत पर्यटन विकास निगम के कार्यकरण में हुए सुधार के आधार पर किया है ; और

(घ) यदि हां, तो इस सम्बन्ध में किए गए मूल्यांकन का ब्यौरा क्या है ?

नागर विमानन और पर्यटन मंत्री (श्री माधव राव सिंधिया) : (क) और (ख) भारत पर्यटन विकास निगम ने अपने निगमित कार्यालय में अप्रैल 1988 में लोक शिकायत-कक्ष की और जनवरी 1989 में कर्मचारी शिकायत-कक्ष की स्थापना की थी। लोक शिकायत-कक्ष की शुरूआत के बाद से अक्तूबर 1991 तक 16 लोक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उन सभी पर आवश्यक कार्यवाही की गई है।

कर्मचारी शिकायत-कक्ष पदोन्नति, स्थानान्तरण, वरिष्ठता, आदि जैसे कार्मिक मामलों के संबंध में कर्मचारियों के अभ्यावेदनों पर उनकी फाइलों में कार्रवाई करता है, इसलिए इन शिकायतों की संख्या नहीं रखी गई है।

(ग) और (घ) कोई औपचारिक मूल्यांकन नहीं किया गया है परन्तु शिकायतों को दूर करने हेतु तंत्र की क्षमता में सुधार लाने के लिए उपचारी उपाय लगातार किए जा रहे हैं।

इंडियन एयरलाइंस के सेवानिवृत्त होने वाले कर्मचारियों को पेंशन का दिया जाना

221. **श्री अजीत जोगी :**
कुमारी आलिया :

क्या **नागर विमानन और पर्यटन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :